

Informe de análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (2013-2015)

Biblioteca/CRAI

Vicerrectorado de Tecnologías de la Información e Innovación Digital de la Universidad Pablo Olavide

Sevilla, octubre de 2016

Contenidos

HOJA DE CONTROL

1. INTRODUCCIÓN: el modelo LibQUAL.

2.FICHA TÉCNICA

2.1. Grado de participación

2.2. Periodo de recogida de datos

2.3. Aspectos valorados en el cuestionario

3. RESULTADOS POR GRUPOS

3.1. Estudiantes de grado y de primer y segundo ciclo

3.2. Estudiantes de postgrado

3.3. Personal docente

3.4. Personal de Administración y Servicios

3.5. Personal de Biblioteca

4. CONCLUSION

ANEXO 1: Tabla con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta.

ANEXO 2: Comentarios libres que han hecho las personas que han contestado la Encuesta.

Hoja de control

Título:	Informe de análisis de encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Pablo de Olavide (2013-2015)
Nombre del fichero:	Bca_Usuarios_Encuesta_Informe_2015.pdf
Autor:	Biblioteca/CRAI de la Universidad Pablo de Olavide
Versión:	0.1
Fecha	28/10/2016

ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA/CRAI DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (2013-2015)

1. INTRODUCCIÓN: el modelo LibQUAL.

La Biblioteca desde el año 2009 utiliza como modelo de evaluación de satisfacción de usuarios la metodología de **LibQual** reducido que detecta la calidad de los servicios a partir de las **percepciones de los usuarios**.

LibQUAL+ está basado en las teorías de evaluación de calidad de servicios aplicadas en el mundo empresarial, y muy particularmente en la metodología de evaluación de calidad de servicios en organizaciones SERVQUAL. Los objetivos de LibQUAL + son:

- Fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio Bibliotecario.
- Ayudar a las Bibliotecas en el mejor conocimiento de lo que los usuarios perciben como (servicios de) calidad.
- Recoger e interpretar la retroalimentación de los usuarios a lo largo del tiempo.
- Ofrecer información de evaluación comparable con otros centros homogéneos (benchmarking).
- Identificar las buenas prácticas en los servicios de Bibliotecas.
- Mejorar las destrezas analíticas de los Bibliotecarios para interpretar y actuar según datos.

La encuesta LibQual tiene 22 ítems o preguntas que se agrupan en tres dimensiones:

- Valor Afectivo del Servicio.
- La Biblioteca como Lugar / Espacio.
- Control de la Información.

Para cada una de estas preguntas, el usuario debe dar una valoración del nivel observado

o percepción del servicio (VO).

2. FICHA TECNICA

2.1. Grado de participación

En el siguiente cuadro, podemos ver el grado de participación de los usuarios de la Biblioteca en los últimos 3 años.

Año	Nº de encuestas cumplimentadas	Población	Porcentaje
2013	360	15.900	2,26%
2014	614	13.203	4,65%
2015	396	13.905	2,84%

Como podemos observar, en el año 2015, el grado de participación en la encuesta ha descendido 1,81 puntos respecto al año anterior.

En la siguiente tabla aparecen desglosados el número de encuestas cumplimentadas por los distintos sectores de la comunidad universitaria.

Tipología de los encuestados	2013	2014	2015
Grado	210	406	258
Postgrado	42	37	37
PDI	69	127	70
PAS	22	22	21
Personal de Biblioteca	17	22	10
TOTALES	360	617	396

El porcentaje de cada grupo que ha cumplimentado la encuesta en el año 2015 ha sido el siguiente:

Tipología de los encuestados	Desviación	
	2015	2014
Grado	2,67%	- 1,97%
Postgrado	1,74 %	+0,58
PDI	7,30%	-6,23%
PAS	0,60%	-6,31%
Personal de Biblioteca	30,30%	-40,66%

Llama la atención el descenso de participantes en los sectores de Estudiantes de Grado, PDI y, sobre todo, del PAS y Personal de la Biblioteca. En los dos últimos casos, la baja participación puede deberse a la saturación de encuestas individuales de cada servicio que se publican cada año como consecuencia de la inexistencia de una encuesta común para todos los servicios.

2.2. Periodo de recogida de datos.

El Estudio de satisfacción de usuarios se ha realizado entre el 18 de noviembre y el 23 de diciembre de 2015. Como en los dos períodos anteriores, además de la página web, se utiliza un cuestionario en papel que se reparte a los usuarios de la comunidad universitaria en los mostradores de la Biblioteca.

2.3. Aspectos valorados en el cuestionario.

Valor Afectivo del servicio:

Af 1: El personal le inspira confianza.

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.

Af 3: El personal es siempre amable.

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.

Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.

Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.

Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.

Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.

Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.

La Biblioteca como Espacio:

Es 1: El espacio de la Biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.

Es 2: El espacio de la Biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.

Es 3: El espacio de la Biblioteca es un lugar confortable y acogedor.

Es 4: El espacio de la Biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.

Control de la Información:

CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.

CI 2: El sitio web de la Biblioteca permite encontrar información por uno mismo.

CI 3: Los materiales impresos de la Biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.

CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.

CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.

CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.

CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.

Además de estas preguntas, la encuesta solicitaba a los usuarios que dieran su opinión, en texto libre, sobre los servicios de la Biblioteca/CRAI. Estos comentarios se pueden leer en el Anexo 2 agrupados por temas.

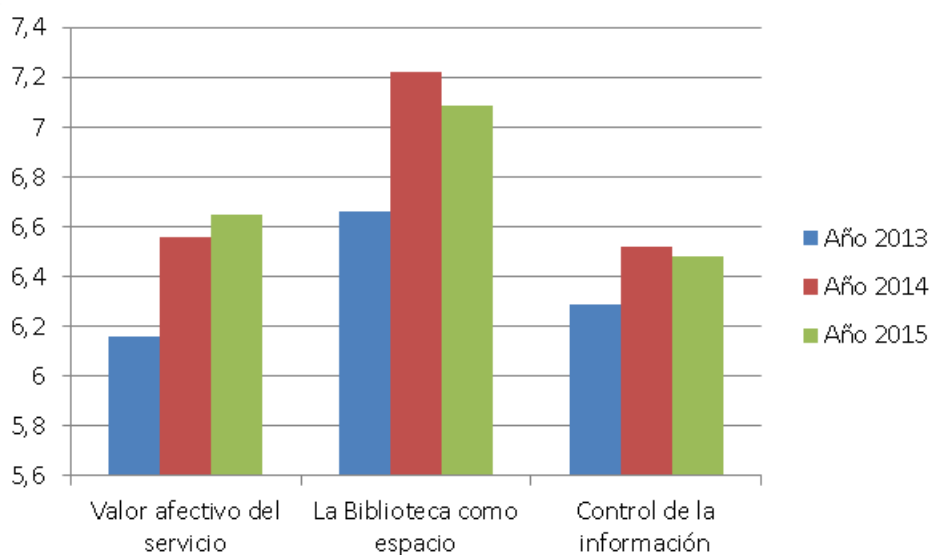
3. RESULTADOS POR GRUPOS

La escala utilizada en la encuesta es de 1 a 9, incluyéndose la opción de No sabe/ No contesta. Los resultados, ordenados por grupos son los siguientes:

3.1. Estudiantes de Grado y Primer y Segundo ciclo.

	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Desviación 2015
Valor afectivo del servicio	6,16	6,56	6,65	+0,09
La Biblioteca como espacio	6,66	7,22	7,09	-0,13
Control de la información	6,29	6,52	6,48	-0,04

En el año 2015, la satisfacción de los Estudiantes de Grado mantiene unos valores similares respecto al año pasado, si bien baja 0,13 puntos en “La Biblioteca como Espacio” y 0,04 puntos en el “Control de la Información”. El “Valor afectivo del Servicio” sube 0,09 puntos. En el siguiente gráfico se puede apreciar la evolución de la satisfacción de los Estudiantes de Grado en los tres últimos años:



Al igual que el año pasado, en el año 2015 **los 3 ítems con más alta puntuación** coinciden en el mismo orden y pertenecen a la categoría la “Biblioteca como espacio”:

- Es 1: El espacio de la Biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (7,29).
- Es 4: El espacio de la Biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (7,25).
- Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (7,16).

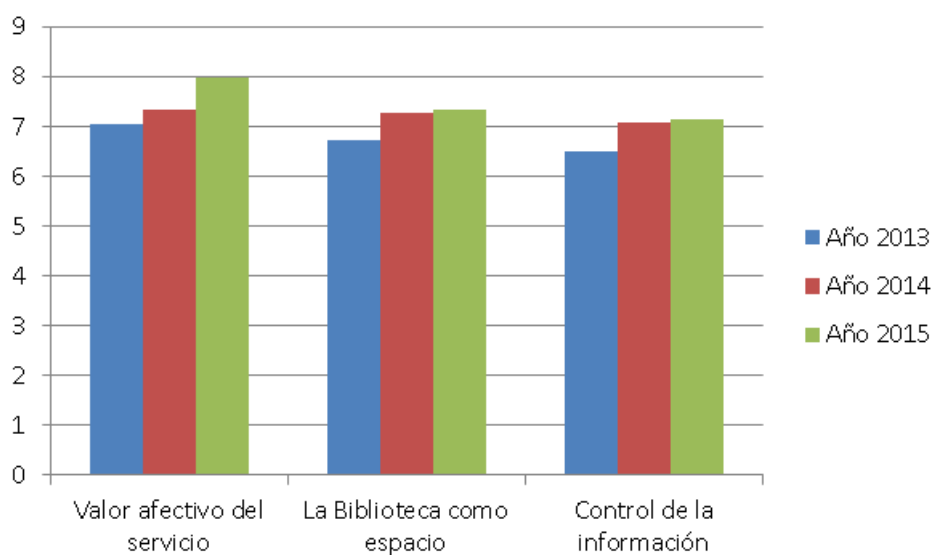
La dimensión “Control de la Información” concentra como el año anterior, los **ítems peor valorados** si bien éstos no bajan de los 6,29 puntos:

- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (6,13).
- CI 3: Los materiales impresos de la Biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (6,30).
- CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (6,97).

3.2. Estudiantes de postgrado.

	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Desviación 2015
Valor afectivo del servicio	7,04	7,33	7,98	+0,65
La Biblioteca como espacio	6,72	7,27	7,35	+0,08
Control de la información	6,49	7,08	7,15	+0,07

Al igual que el año anterior, la valoración que hacen los estudiantes de postgrado presenta un nivel muy alto de satisfacción. La media obtenida en las tres dimensiones alcanza 7,46 puntos y supera a la obtenida en los años 2013 y 2014, siendo el “Valor afectivo del servicio” la dimensión que alcanza la puntuación más alta, subiendo 0,65 puntos respecto al año 2014. Las dimensiones “La Biblioteca como espacio” y “Control de la información” suben ligeramente respecto al año 2014.



Los tres ítems mejor valorados ya no se reparten entre las tres dimensiones como en el año anterior sino que se concentran en la dimensión “Valor afectivo del servicio”

- Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (8,11).
- Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulan (8,11).
- Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario (8,03)
- Af 3: El personal es siempre amable (8,00).
- Af 5: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (8,00).

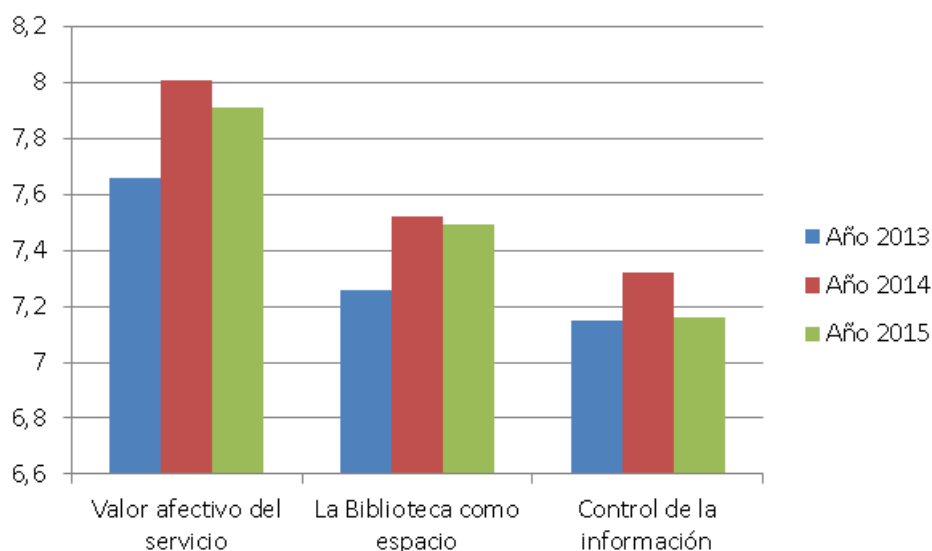
Como el año anterior, los tres **ítems menos valorados** pertenecen a la categoría “Control de la Información” y son los siguientes:

- CI 3: Los materiales impresos de la Biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (6,29).
- CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (6,81)
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (6,97).

3.3. Personal docente.

	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Desviación 2015
Valor afectivo del servicio	7,66	8,01	7,91	-0,10
La Biblioteca como espacio	7,26	7,52	7,49	-0,03
Control de la información	7,15	7,32	7,16	-0,16

La valoración del personal docente, aunque ha bajado ligeramente en todas las dimensiones estudiadas, sigue siendo muy alta como muestra el siguiente gráfico:



Los **valores más altos** se presentan en las dimensiones “Valor afectivo en el Servicio” y “Control de la información” y se distribuyen en los siguientes ítems:

- Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulan (8,17).
- Af 1: El personal le inspira confianza (8,07).
- CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (8,03).

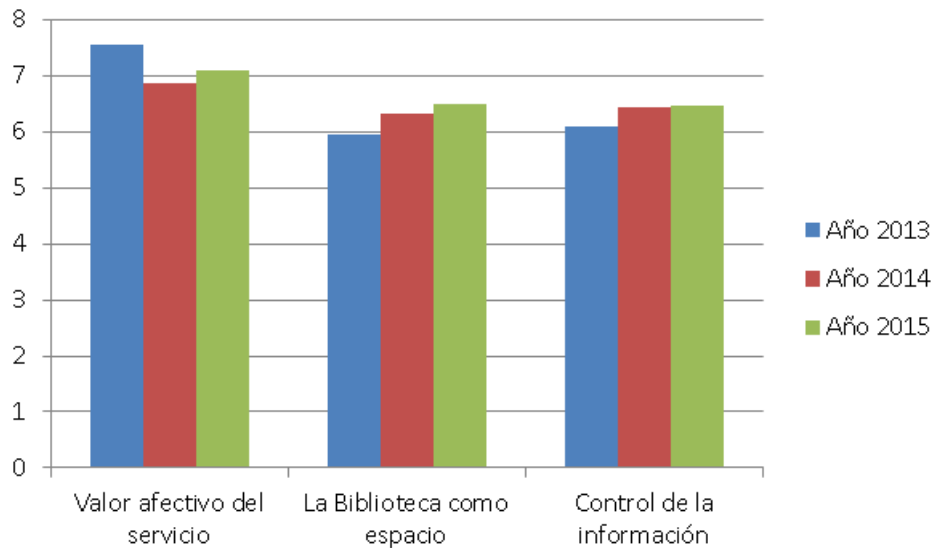
Los tres ítems **menos valorados** se producen en la dimensión Control de la información, al igual que en los dos años anteriores y los dos primeros ítem se mantienen como el año anterior:

- CI 3: Los materiales impresos de la Biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (6,46).
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (6,79).
- CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (6,94).

3.4. Personal de Administración y Servicios (PAS).

	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Desviación 2015
Valor afectivo del servicio	7,55	6,88	7,10	+0,22
La Biblioteca como espacio	5,96	6,32	6,50	+0,18
Control de la información	6,11	6,43	6,48	+0,05

La valoración del PAS ha aumentado en las tres dimensiones, respecto al año pasado, destacando la subida de 0,22 puntos del “Valor afectivo como servicio” y “la Biblioteca como espacio” con 0,18 puntos.



Los tres resultados **mejor valorados** se dan en la dimensión “Valor afectivo del servicio”

- Af 1: El personal le inspira confianza (7,33).
- Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (7,24).
- Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (7,20).

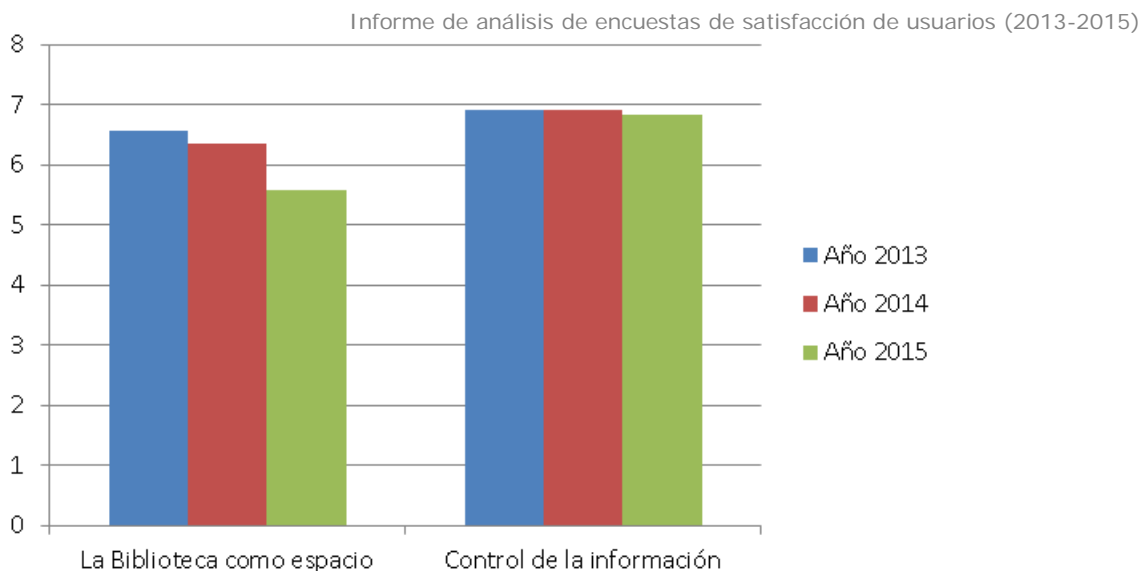
Al igual que el año pasado, los tres ítems **menos valorados** son los mismos que el año anterior y se producen en las dimensiones “Control de la información” y en la “Biblioteca como espacio”:

- CI 3: Los materiales de la Biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (5,95).
- Es 2: El espacio de la Biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (6,21)
- Es 3: El espacio de la Biblioteca es un lugar confortable y acogedor (6,25).

3.5. Personal de Biblioteca.

	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Desviación 2014
La Biblioteca como espacio	6,58	6,36	5,58	-0,78
Control de la información	6,93	6,93	6,84	-0,09

La valoración de 2015 del personal de la Biblioteca sufre el mayor descenso respecto a años anteriores siendo la dimensión “La Biblioteca como espacio” la que registra la mayor caída con 0,78 puntos mientras que la categoría “Control de la información” sólo baja ligeramente 0,09 décimas.



Los tres **mejores resultados obtenidos** se encuadran en la dimensión “Control de la Información” y son:

- CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (7,40).
- CI 2: El sitio web de la Biblioteca permite encontrar información por uno mismo (7,20).
- CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar (7,00)
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (7,00).

Los tres ítems **menos valorados** corresponden a las dimensiones “La Biblioteca como espacio” y son:

- Es 3: El espacio de la Biblioteca es un lugar confortable y acogedor (4,90).
- Es 2: El espacio de la Biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.(5,10)
- Es 1: El espacio de la Biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (5,60).

4. CONCLUSIÓN

Al igual que el año anterior, la dimensión mejor valorada (7,40) sigue siendo ***El valor afectivo del servicio*** que califica de forma global al personal que presta sus servicios en la Biblioteca/CRAI. En las aportaciones de texto libre de las encuestas hemos recibido comentarios positivos y felicitaciones y el número de quejas respecto año anterior en lo relativo al trato y diligencia del personal con los usuarios ha disminuido. En algunos

casos, éstos comentarios no hacen referencia estrictamente al personal de Biblioteca sino al personal de servicios externos como el de vigilancia y limpieza.

La Biblioteca como espacio que hace dos años ocupaba el primer lugar, gracias a la finalización de las obras, y el año pasado el segundo, ha pasado a ocupar el último lugar (6,80). Como el año pasado, entre los comentarios de texto libre encontramos numerosas quejas relativas a la climatización, falta de limpieza de las instalaciones y al mantenimiento del orden y el silencio en la sala. Este año detectamos la necesidad que los usuarios tienen de que la Biblioteca/CRAI aumente el número de salas trabajo en grupo.

Por otro lado, también se recogen demandas con respecto al equipamiento necesario que para acceder a la información, y en concreto, la actualización de los equipos informáticos portátiles, la mejora del acceso a Internet (wifi) y el funcionamiento de las máquinas de autopréstamo y de reprografía.

Con respecto al **Control de la Información**, con 6,82 puntos se ha situado en segundo lugar y mejora sustancialmente los resultados del estudio anterior. Teniendo en cuenta las aportaciones hechas por distintos sectores de la comunidad universitaria, la mayor se muestran insatisfechos con la actualización de la bibliografía del curso y de la colección impresa.

La valoración media de estas tres dimensiones aumenta 0,23 puntos respecto al año anterior y se sitúa en 7,01 sobre 9,00, con lo que la Biblioteca estrecha su margen de mejora para responder a las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria.

Sevilla, 28 de octubre de 2016.

Responsable de Planificación y Calidad de la Biblioteca

ANEXO 1: Tabla con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta.

	Nivel observado Estudiante grado primero y segundo	Nivel observado Estudiante de Postgrado	Nivel observado PDI	Nivel observado PAS	Nivel observado Personal de Biblioteca	Promedio
Af 1: El personal le inspira confianza	6,68	7,94	8,07	7,33		7,51
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	6,57	7,94	7,84	6,95		7,33
Af 3: El personal es siempre amable.	6,42	8,00	7,74	6,90		7,27
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6,88	8,11	7,89	6,95		7,46
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	7,04	8,11	8,17	7,20		7,63
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario	6,59	8,03	7,84	7,05		7,38
Af7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	6,58	7,89	7,81	6,90		7,30
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	6,39	8,00	7,84	7,24		7,37
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestada por los usuarios	6,66	7,79	7,99	7,10		7,39
Media Af	6,65	7,98	7,91	7,07		7,40

Es 1: El espacio de la Biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,29	7,72	7,67	6,42	5,60	6,94
Es 2: El espacio de la Biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	6,91	7,11	7,44	6,21	5,10	6,55
Es 3: El espacio de la Biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	6,82	7,00	7,06	6,25	4,90	6,41
Es 4: El espacio de la Biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,25	7,58	7,49	6,86	5,90	7,02
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,16	7,35	7,77	6,83	6,40	7,10
Media Es	7,09	7,35	7,49	6,50	5,58	6,80
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	6,93	7,66	8,03	7,14	7,40	7,43
CI 2: El sitio web de la Biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	6,86	7,30	7,50	6,76	7,20	7,12
CI 3: Los materiales impresos de la Biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	6,30	6,29	6,46	5,95	6,00	6,20
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	6,31	6,81	6,94	6,52	6,90	6,70
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6,32	7,46	7,30	6,30	6,50	6,78

CI 6: Los instrumentos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos,..) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6,39	7,37	7,07	6,40	7,00	6,85
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis	6,62	7,39	7,19	6,40	6,70	6,86
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	6,13	6,97	6,79	6,33	7,00	6,64
Media CI	6,48	7,15	7,16	6,48	6,84	6,82
						7,01

ANEXO 2: Comentarios libres que han hecho las personas que han contestado la encuesta.

El número total de comentarios de texto libre ha sido 164, de los que 130 son de estudiantes de grado y planes antiguos, 16 de estudiantes de postgrado, 12 de PDI, 5 de PAS y 1 de Biblioteca.

Para mayor claridad de los comentarios que han hecho los usuarios se han agrupado bajo las tres dimensiones contempladas en la encuesta y se le ha añadido la categoría “Otros” para los no referidos a ninguna de las categorías. Además se han clasificado según el tipo de usuario.

VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO

Estudiantes de Grado

- Algunas trabajadoras de la Biblioteca a veces parece que no sepan que trabajan en una Biblioteca, y se ponen a charlar entre ellas en voz bastante alta. Ayer a media mañana le realicé una pregunta sobre las taquillas a una trabajadora de la Biblioteca y optó por ponerse los cascos de música e ignorar mi pregunta.
- Los empleados a la hora de explicarte como encontrar un libro suelen ser muy desagradables, lo que invita a no sacar nunca libros de la Biblioteca o a que lo haga alguien de confianza que sepa, pues ellos no te enseñan ni te ayudan.
- Considero que el personal Bibliotecario es muy necesario para el buen desarrollo y uso de la Biblioteca pero siempre hay un señor o una señora en el mostrador que tienen un trato tosco y desagradable hacia los usuarios.
- El personal es atento y amable, así como respetuoso. Sigamos así. Gracias
- En cuanto al personal, la mayoría de ellos podrían puntuarse con un 8 pero existe un sector de ellos, a los que parece que su trabajo no le gusta demasiado, pagando su MAL CARACTER con los usuarios, motivo por el que hace tener una mala impresión de ellos.
- En general, los Bibliotecarios son muy agradables y están siempre dispuestos a ayudar, si bien existe alguna excepción.
- Un 10 para el equipo.
- Por otro lado, el trato de los bibliotecarios es muy remarcable, siendo eficientes, profesionales y agradables, lo que se agradece, además, es curioso como desde hace pocos días han colocado un árbol de navidad de libros, y esos pequeños detalles demuestran la implicación y motivación con su trabajo, lo que los estudiantes valoramos
- Por lo demás, ¡¡enhorabuena al equipo de la Biblioteca, seguid así!!

Estudiantes de Posgrado

- No me queda más que felicitar a todos el personal de la Biblioteca de la UPO
- Gran personal el que atiende las peticiones por correo. Ayudan mucho al desarrollo de la actividad investigadora.

- El personal de la Biblioteca de la UPO es tremendamente antipático. Contesta mal a cualquier tipo de pregunta por parte de los usuarios, ya sea una sugerencia o una mera pregunta de donde/como usar los recursos que la propia Biblioteca tiene. La experiencia de los usuarios mejoraría mucho si ellos cambiaran de actitud, o si cambiaran al personal.

PDI

- ÁNGEL DELGADO ES UN PROFESIONAL COMO LA COPA DE UN PINO. HABRÍA QUE SUBIRLE EL SUELDO.
- El personal de Biblioteca no es proactivo. No tiene voluntad de ayuda o colaboración. Responde si le preguntas de forma mecánica.
- Fantastico personal que se preocupa realmente por el Profesorado.
- Gracias por el trabajo realizado.
- La Biblioteca es el mejor servicio de la UPO. El personal es: profesional, eficiente y encantador.
- No todo el personal de la Biblioteca es poco cercano, poco empático e ineficaz. En este sentido, algunas personas de adquisiciones/donaciones y, especialmente, Ángel Delgado(un profesional muy competente, eficaz, operativo y dispuesto) son parte de ese personal del que sólo tengo buenas palabras.No obstante, en general la disposición, capacidad de ayuda, empatía, eficacia, etc. del personal de Biblioteca es, desgraciadamnete, bastante deficiente
- Personal es fantástico, ayuda mucho. Los recursos son menos buenos.
- Reciban mi gratitud por el buen trato que ofrecen y la amabilidad con la que atienden las demanadas

Personal de Biblioteca

- Hace falta mucha más organización del trabajo con su correspondiente planificación ya que todo es para dentro de dos días, la distribución equitativa de tareas, y el control del trabajo asignado a cada cual.
- Debería atenderse más a garantizar una Biblioteca para el estudio, recriminándose a las personas que entablan conversaciones o molesten a los usuarios de la misma. Muchas veces hablan delante del personal de la Biblioteca y no hay ningún gesto para que esa actitud acabe

LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO

Estudiantes de Grado

- A veces el tiempo de las salas de trabajo en grupo no es suficiente.
- Las aulas de estudio suelen estar ocupadas o averiadas (casi n8unca se pueden usar)
- Necesidad de más iluminación en algunas zonas
- Pocas salas para el trabajo en grupo
A mi parecer, se podría mejorar el estado en el que se encuentra la mediateca: ordenadores lentos, ratones inservibles, sillas en mal estado y poca cantidad de ordenadores en comparación con el número de estudiantes.
- Área de trabajo en grupo: Es necesario un m ínimo de personas, por lo que facilita que haya más ruido en la misma.

(muchos equipos son lentos, los ratones no funcionan, algunas pantallas no se encienden tampoco...),

- En época de exámenes, la sala de lectura se llena demasiado y hay escasez de asientos.
- A menudo, sólo una de las dos máquinas de autopréstamo funciona.
- Deben poner mayor luminosidad para el alcance de las mesas
- Deberían habilitar más salas de estudio dentro de la Biblioteca para la realización de los trabajos en grupos y aumentar el número de portátiles.
- Deberían habilitar más salas de grupo. No las supriman
- Más aulas de grupos
- Necesidad de más aulas grupales
- También creo que se podría aprovechar mejor el espacio, poniendo más mesas, porque en exámenes es difícil encontrar hueco para todos los estudiantes que somos en la UPO
- Las máquinas de autopréstamo se encuentran fuera de servicio en demasiadas ocasiones
- Es necesario una mejor zona para el descanso, para calentar la comida es necesario ir a otros edificios
- Estabilidad y buen funcionamiento de todos los ordenadores
- Podrían haber algunas salas de trabajo en grupo mas, ya que siempre están todas ocupadas aunque las intentes reservar la tarde anterior en casa.
- No creo que esto sea competencia de la Biblioteca, pero estaría bien que se lo comunicasen a los responsables del Aula Virtua. Gracias.
- Falta de luz en algunas zonas.
- Faltan aulas de trabajos en grupo, hay mucha demanda y nunca aulas libres
- Faltan más ordenadores para sacar en la Biblioteca y poder utilizarlos. Entran pájaros. El internet va muy mal
- Faltan ordenadores para utilizar. Internet está cada dos por tres estropeado, creo que es el principal problema a resolver y con urgencia
- La única pega que le pongo a la Biblioteca es por espacio, no es suficientemente amplia para una universidad con 12000 estudiantes como es la Pablo Olavide; por lo demás todo muy bien, el personal es muy majo y el acceso a la información sencillo
- Más lugares de reunión en grupo para trabajos colectivos.
- Más aulas de trabajo en grupo..
- Nunca hay salas de estudio disponibles, siempre hay que cogerlas con tres días de antelación
- Necesitamos más salas de trabajo en grupo, y la mediateca necesita una gran mejora

Estudiantes de Posgrado

- A veces es muy difícil concentrarse en el estudio individual porque hay alumnos que hablan en voz alta ya que hacen trabajos en grupo en zonas de estudios individuales y nadie les controla.
- Como espacio, echo de menos puestos individuales de estudio que permitan una mayor concentración. Parece haber sitio suficiente para este tipo de mesas
- Debería existir una división entre zonas de trabajo; con pc o tablets y zona de estudio, no oír teclas a todas horas del ordenador
- Las aulas de estudio son pocas para la cantidad de alumnos que estamos en la upo (siempre están ocupadas)

PDI

- La distribución de los elementos en el espacio no favorece ni la investigación ni el estudio, clima hostil (incómodo y ruidoso) para el trabajo o estudio.
- La posibilidad de investigar y trabajar en la Biblioteca se complica cuando coincide con épocas de exámenes.
- Pese a que el espacio para el estudio es amplio se necesita en épocas de exámenes la habilitación de otros espacios dado que muchos estudiantes se ven con dificultad para encontrar un sitio para estudiar. Considero que habría que ampliar tanto el número de espacios para el estudio como el horario de apertura de la Biblioteca al igual que lo hacen otras Bibliotecas universitarias desde las 8 de la mañana como ampliar, facilitando el estudio al universitario.
- No me parece bien que las salas tengan que ocuparlas un mínimo de tres alumnos, puesto que también hay trabajos en grupos de dos.

PAS

- Edificio con goteras permanentes y habitado por fauna avícola. Lamentable. Pocos portátiles para su préstamo.
- Pocos WC.
- Para doctorandos, el espacio no funciona adecuadamente. Hay mucho movimiento y hay periodos en que es imposible trabajar con tranquilidad y de encontrar mesas libres u ordenadores disponibles.

Personal de Biblioteca

- La sala de lectura es un caos, no se mantiene bien la ordenación y hay tareas que se están olvidando como la búsqueda de extraviados y la restauración.

CONTROL DE LA INFORMACIÓN**Estudiantes de Grado**

- Más portátiles.
- Más bibliografía (a veces es complicado encontrar lo que buscamos)
- Poca cantidad de ordenadores portátiles.
- Mapas para encontrar los números de las secciones
- Reservas de libros muy prolongadas por no haber libros suficientes para cubrir la demanda de los estudiantes ?
- Podría ser muy positivo para el alumnado disponer de los libros, que son obligatorios para algunas asignaturas, en la Biblioteca (libros de teoría, lecturas, más material en lengua inglesa,...)
- Más revistas y libros en inglés, más libros de lectura en francés...
- Debería de haber más ordenadores portátiles a disposición de los estudiantes ya que es difícil encontrar ordenadores portátiles libres.
- Debería haber más ordenadores, tanto portátiles como de mesa. Me he encontrado en un par de ocasiones en las que me hacía falta un ordenador y estaban todos ocupados teniendo que ponerme en uno de los ordenadores de pie para hacer un trabajo.

- En general, todas las necesidades están cubiertas, pero creo que debería haber más portátiles, son insuficientes ante la gran demanda que hay en fechas de exámenes
- Debería haber más portátiles a disposición de los usuarios. No es normal que con la de estudiantes que hay, un miércoles a las 12 no haya ninguno disponible, igual con las salas de trabajo
- Por otro lado, cada vez que he necesitado sacar un libro de la Biblioteca, nunca hay disponibles porque los alumnos no devuelven los libros dentro de sus plazos, y estos libros nunca se reponen.
- Estoy satisfecha en general con el personal, la estancia, y los recursos que nos ofrece la Biblioteca a los estudiantes de la universidad, sin embargo considero que son escasos los documentos digitales disponibles.
- Habría que simplificar las búsquedas a través de la web. Por lo demás gracias por todo en general
- HACEN FALTA MÁS PORTATILES!!!!!!!!!!!!
- Hay pocos ordenadores a disposición de los alumnos, ya que somos muchos y con las EPDS necesitamos el uso de los portátiles y no todos podemos tener portatil en la universidad
- La Biblioteca podría adquirir ejemplares más actualizados en algunas materias.
- Las ediciones de los libros no corresponden con las recomendadas en las bibliografía básica por parte del personal docente.
- Sería mejorable un filtro en la búsqueda de libros mediante eureka en la que se pudiese filtrar los libros por idioma, excluyendo los libros en los idiomas que no se necesitan, además de un filtro tipo "athenea" dentro de la misma eureka para simplificarlo todo mediante tu propia cuenta
- También pienso que hay diversos libros relacionados con historia se echan en falta en esta Biblioteca, como ejemplo, para un ensayo sobre Gandhi tuve que ir a por los libros principales al rectorado
- Sería conveniente ampliar los recursos electrónicos tales como ordenadores de préstamo
- Sería conveniente ampliar el plazo para devolver algunos ejemplares.
- Por último, no sé si servirá de algo, pero creo también que hacen falta más libros para aprender alemán (hay muchos para niveles básicos e intermedios, pero muy pocos para niveles avanzados).
- El sistema de organización de libros podría mejorar tambien. El espacio de películas debería ampliar su catálogo lo máximo posible
- Personalmente, el préstamo de libros debería de ser un poco más largo.
- Más ejemplares de libro
- Me encanta eureka - super útil y de gran apoyo documental
- Aplicacion de prestamo de libros
- Más libros y revistas actualizadas que se correspondan con los que necesitamos para la asignatura.

Estudiantes de Posgrado

- Sólo que deberían poner más accesible la base de datos de elsevier de science direct. Se me dificultó la entrada.
- Habilitar Jstor para el área de Humanidades, específicamente en Historia. Lleva mas e dos años sin funcionar.
- Muy buen funcionamiento de la base de datos digital, así como el acceso a publicaciones de revistas de alto factor de impacto.

- Sería necesario ordenar de forma más simplificada los libros de la Biblioteca, en ocasiones no siguen criterio lógico.

PDI

- Cuando buscamos por la existencia de un libro en athenea debería indicar claramente en que zona de la Biblioteca está. Se podría incluso dibujar un esquema de las estanterías y pintar de color donde debería estar el libro que buscamos. Esto sería muy útil.
- La catalogación de las obras en soporte físico es poco intuitiva.
- Necesaria mejora de la web, mejor accesibilidad a materiales digitales y mayor y mejor dotación bibliográfica. Escaso número de manuales, monografías y obras de consulta necesarias.
- Por otro lado considero necesario que, si bien es cierto que el personal cubre con buena disposición las demandas de los usuarios, se hace prescindible la ampliación del catálogo de libros impresos, pues muchos libros electrónicos apenas se encuentran, por ejemplo los referentes en su mayoría al ámbito de la psicología y pedagogía. Además la ampliación del catálogo de libros en papel minimizaría el coste a la Universidad al prescindir del servicio Cbua u otros servicios similares. Siendo lo aquí expuesto una mejora para una Universidad que se va haciendo así misma.

PAS

- Es una broma de mal gusto que siga activa la opción del catálogo "Proponer una compra". No sirve para nada.
- El fondo de literatura es lamentable, al igual que el de películas y música. Una de las funciones de la Universidad es la difusión del conocimiento y la cultura. Creo que la Biblioteca podría hacer algo más para difundir la cultura. Para algunos, la Biblioteca de la UPO es el único contacto que tenemos con cualquier tipo de Biblioteca

OTROS

Estudiantes de Grado

- Únicamente he acudido una vez personalmente a la biblioteca
- Todo correcto
- Por favor, un dispensador de jabón nuevo en el baño de chicas, llevo desde agosto viniendo a la Biblioteca y sigue roto. Hepuesto queja telemática y ni caso.
- Hay gente que aún no entiende que en una Biblioteca no se habla y no se come.
- ¡¡¡MUCHO RUIDO!!!
- En invierno hace demasiado frío, haciendo que la calidad del estudio disminuya por el malestar físico. En cambio, en verano, el aire acondicionado está tan fuerte que necesitas pantalones y mangas largas mientras en el exterior hace 45°C. Sinceramente, no tiene mucha lógica matarnos a frío durante todo el año. Estaría bien no tener que estudiar con abrigo tanto en invierno como en verano.
- El único problema suele ser el ruido a la hora de trabajar en sala.
- El wifi va mal y la mayoría de las cosas que tengo que hacer suponen el uso de internet, lo cual hace que vaya más lento a la hora de hacer mis tareas o estudiar en la universidad

- El wifi funciona muy mal y siempre tengo problemas para conectarme a internet. A pesar de eso, por lo demás estoy muy satisfecho con los servicios que proporciona
- El wifi de la Biblioteca no llega bien a los ordenadores personales. A veces hace demasiado frío(incluso en invierno) dentro de la Biblioteca, lo que dificulta la concentración en el estudio
- La temperatura tanto en invierno como en verano es pésima.
- conexión inalámbrica defectuosa
- Agradeceríamos que la Biblioteca abriera en las vacaciones de navidad. También que abra los fines de semana. Es necesario para muchas personas para lograr un correcto estudio. Gracias
- SERÍA MUY PRODUCTIVO QUE EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA TUVIESE UN CONOCIMIENTO PROFUNDO DE LA UTILIZACIÓN DE LAS IMPRESORAS DE CADA SALA DE LA BIBLIOTECA, DADO QUE HE PREGUNTADO VARIAS VECES Y NO ME HAN SABIDO CONTESTAR. GRACIAS
- Abrir la Biblioteca los días no festivos de Navidad... Para estudiar!!!!
- Creo que la prohibición de bebidas y snacks es innecesaria.
- Se permite que 5 ó 6 personas hablen pero no que te comas una chocolatina. Es algo que no entiendo
- Más ordenadores portátiles y un mejor servicio wifi
- El horario de la Biblioteca no se adapta a las necesidades de estudio (No abre fines de semana.
- En las salas de estudio falta limpieza y papeleras. Los baños en época de exámenes (cuando may más uso) deben limpiarse más veces al día (no sólo por las mañanas)
- En verano los pájaros cantan. La Biblioteca debería abrir los días de Navidad que no sean festivos
La Biblioteca debería abrir desde el 20 de diciembre al 8 de enero como hace 2 años
- Las aulas de estudio suelen estar ocupadas o averiadas (casi n8unca se pueden usar)
- Los horarios podrían ser más flexibles (abrir los fines de semana)
Poder beber café por ejemplo dentro de la sala.
- - No hasy suficientes ordenadores portátiles
- Poner el aire acondicionado de forma más confortable para el usuario.
- Abrir la Biblioteca los fines de semana durante todo el curso
- Permitir que los estudiantes de agrícola puedan disfrutar de todos los servicios de la Biblioteca
- Deficiencia en la red de internet y esto hace imposible trabajar adecuadamente.
- Por lo general, muy buen servicio
- Arreglar las luces de la zona de estudios de ambientales, por favor
- En demasiadas ocasiones no hay un espacio propicio para el trabajo por la falta de silencio por parte de otros usuarios.
- El servicio de reprografía es, a veces, deficiente (papel agotado, escasas fotocopadoras...A mi juicio, falta de moderación en la aclimatación (aire acondicionado)
También pienso que la Biblioteca debería de cerrar más tarde.
- Deberían abrir la Biblioteca los fines de semana a partir del primer mes de curso, ya que tenemos exámenes y no tenemos dónde estudiar.
- Deberían habilitar más salas de grupo. No las supriman
- Apertura de alguna sala en los días que cierre la Biblioteca
- Deberían mejorar el rendimiento del internet ya que falla bastante e incluso a veces no se puede trabajar en la Biblioteca.

- Deberían mejorar el sistema informático, los ordenadores fallan mucho (se apagan solos a veces, no dejan controlar el volumen de los auriculares en las salas de informática de la Biblioteca).
- La limpieza de los servicios dura menos de medio día, estaría bien que se limpiaran más a menudo durante el mismo día (por lo menos más de una vez, por la mañana temprano).
- Deberían vigilar que se guarde silencio y que los propios trabajadores lo guarden. Es vergonzoso el ruido que hay siempre y que lo único por lo que te llamen la atención sea por beberte un simple red bull
- El acceso a internet a través del WIFI con portátiles propios tiene una señal muy baja y con una velocidad muy lenta
- El aire acondicionado o la calefacción, dependiendo de la época del año en la que nos encontremos, nunca está bien regulado. Es decir, hay partes de la Biblioteca en las que no llega por lo que te mueres de frío o calor, mientras que hay otras partes en las que llega en exceso
- El ambiente y la temperatura en la Biblioteca suele ser bastante frío y no invita a un estudio cómodo. Es difícil estudiar con tranquilidad cuando hay que llenar hasta el abrigo puesto para no pasar frío
- El horario de apertura de la Biblioteca debería ampliarse a los fines de semana durante todo el curso. Filtraciones de agua de lluvia al interior y entrada de aves al recinto.
- El Internet de la Biblioteca falla en muchos portátiles, no solo en los prestados.
- Hay algunas zonas por donde no se puede pasar cuando llueve debido a goteras y han quedado en desuso por encontrarse vallados con cintas incluso cuando no ha vuelto a llover más.
- La mayoría de las veces, los servicios de mujer están en malas condiciones (olores fuertes o solo se permite el uso de tres).
- Los pájaros en ocasiones son molestos, encontrándotelos a veces en sillas y mesas de la Biblioteca.
- El internet funciona fatal
- El personal al que hay que facilitar el carnet de estudiante cuando se pide acceso a una sala colectiva para grupos de trabajo no es amable y con trato prepotente hacia los alumnos.
- El uso de computadores debería ser un poco más controlado; no se pueden usar cuando compañeros dejan sus cosas mientras van a almorzar
- El único problema suele ser el ruido a la hora de trabajar en sala
- En invierno hace mucho frío en la Biblioteca, entiendo que es muy grande, pero si se pudiera hacer algo por mejorar, sería genial.
- En invierno hay días que no funciona la calefacción y en verano hay días que no funciona el aire acondicionado. Por otra parte, a veces la limpieza de los baños deja mucho que desear, aunque la mayoría de las veces está bien.
- En la Biblioteca debería ser preferente el uso de la misma para los estudiantes de la UPO y no para los de otras universidades
- En la zona de mediateca hace bastante frío a partir del mes de noviembre
- Entiendo que la Biblioteca esté en mitad del campo pero no se puede permitir que haya una población de pájaros y gatos dentro del edificio. Es imposible estudiar mientras que pían y estás en constante tensión para que no hagan nada cerca de ti.
- Estudiante de erasmus, así que no he usado la Biblioteca mucho para buscar libros, revistas, etc, sólo he estudiado aquí- A veces lo encuentro un poco ruidoso
- I love upo

- Implementar la conexión Wi-fi al interior de la biblioteca en cuanto muchas veces no consigo conectarme a la red de la UPO desde mi ordenador portátil.
- Innumerables problemas con las redes wifi en la Biblioteca
- Intentar solucionar el problema de nidos de pájaros en el interior de la Biblioteca
- La Biblioteca está muy bien en general, pero es bastante molesto que cuando un alumno quiere ir a imprimir a las salas de impresión y no hay papel, haya que esperar hasta que los de copistería tengan que venir y poner el papel. No sé como va el tema de que copistería lleve las impresoras pero es muy muy molesto ir a imprimir y que no haya papel en ninguna de las impresoras. Espero que eso se mejore. Por lo demás un sitio encantador.
- LA BIBLIOTECA FUNCIONA MUY BIEN EN TÉRMINOS GENERALES, AUNQUE PUEDE MEJORAR EN ALGUNOS ASPECTOS. TODOS TENEMOS QUE MEJORAR PARA HACER UNA UPO MEJOR. GRACIAS
- Las impresoras de las salas de impresión están continuamente sin papel y no podemos imprimir cuando tenemos necesidad.
- Las tomas de corriente en las mesas, para conectar los ordenadores, no están operativa en muchas mesas
- Las impresoras siempre están sin papel y cuando llaman para que traigan papel tardan mucho tiempo en reponerlo
- Un mayor nº de portátiles disponibles sería idóneo ya que pueden no estar disponibles en el momento de la petición.
- Hacer más hincapié a la hora de ordenar que los trabajos en grupo se hagan en las zonas correspondientes y no en las mesas de estudio
- Si es posible, que haya más ordenadores portátiles
- Sería muy interesante que se revisasen algunas mesas (cojas, "tambalean"...) y sus respectivas fuentes de electricidad (a veces no funcionan aun estando la toma de suelo correcta) salvo eso y los pájaros todo perfecto.
- Sería conveniente actualizar los equipos electrónicos, sustituir los aparatos electrónicos defectuosos y arreglar los problemas de conexión a internet desde un dispositivo propio en todo el edificio
- Sé que el tema de reprografía no es responsabilidad de la Biblioteca, sino de copistería, pero realmente creo que es un fallo que baja la calidad de los servicios de la Biblioteca (el hecho de que casi siempre haya alguna impresora sin papel o atascada, etc.)
. Asimismo, creo que haría falta una máquina para escanear los libros. Tampoco vendría mal comprar algunos ordenadores portátiles más.
- Necesaria una mayor disposición del personal del mostrador a la hora de ayudar con consultas sobre cómo utilizar las fotocopadoras
- Me parece bastante excesivo el ruido que hay siempre en la Biblioteca se deberían tomar medidas para que sea una Biblioteca normal en la que se pueda estudiar adecuadamente.
- Ojalá hubiesen escaneadoras en vez de impresoras, es más barato, rápido, fácil de transportar y más respetable con el medio ambiente.

Estudiantes de Posgrado

- Útil, servicio fantástico, me encanta estudiar aquí. La única observación negativa es que a veces hace demasiado frío.
- Creo que lo peor de la Biblioteca son las instalaciones, (charcos cuando llueve, la temperatura del interior, o mucho frío o mucho calor) y cuando hay demasiados alumnos, el personal no se preocupa por que se guarde silencio.

- Dedico mi tesis a la UPO y a Edu
- El vigilante debería pasarse por las salas una vez a la hora. El vigilante brilla por su ausencia
- LA IMPRESORA DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN FALLA MUCHO Y HACE SEMANAS QUE NO SE SOLUCIONA EL PROBLEMA: QUE IMPRIMA Y QUE LO HAGA POR LAS DOS CARAS.
- Los estudiantes americanos no tienen respeto por el resto de estudiantes; falta de vigilancia y expulsión o medidas para la gente que hace ruido, especialmente los americanos.
- Debería abrir más días, un horario más amplio.
- Me gustaría que controlaran el acceso a la Biblioteca a usuarios que no pertenecen a la UPO.
- Es inaceptable que no podamos contar con la Biblioteca en las vacaciones de navidad cuando los exámenes los tenemos en enero. Cualquier barrio como Montequinto tiene la Biblioteca abierta y no es una Biblioteca universitaria
- Se necesita mejorar el wifi dentro de la Biblioteca (wupolan).
- Rogaría mayor vigilancia por que la gente no se calla y es insoportable.
- Se debe arreglar los ordenadores de las Aulas de Informática, ya que algunos se quedan colgados e incluso los teclados no funcionan.
- Se debería de arreglar la gran gotera que hay junto a la puerta de entrada a los servicios de administración de la Biblioteca.
- Se debería potenciar más la red de Internet especialmente en la Biblioteca, que es uno de los lugares del campus donde más importancia adquiere esta herramienta.
- Poner aire acondicionado (frío y calor) de forma más confortable
- Abrir los fines de semana de todo el año
- Las redes wifi, usándolas desde mi ordenador personal en la Biblioteca van lentas o no funcionan bien, no me permiten acceder a internet con mi portátil
- Legislación más actualizada y horario más amplio durante todo el curso
- Los pájaros forman parte del personal??
- Más días abierta de forma normal (sábados y domingos) además de que abre tarde y cierra temprano

PDI

- Las máquinas del servicio de reprografía no siempre están operativas

PAS

- El servicio de las salas de reprografía es más que mejorable. Es el peor servicio de la biblioteca.

Personal de Biblioteca

- La limpieza sigue dejando que desear especialmente en los baños y en las estanterías donde las telarañas abundan por doquier.